

# Solucionario / CTRP0007

## Comunicación no violenta

### Soluciones

Actividades

Test de Repaso





# SOLUCIONES ACTIVIDADES

## MÓDULO 1

### ACTIVIDAD 1

- Situación 1: Recibir un cumplido en el trabajo.

Interpretación subjetiva: se puede interpretar el cumplido como un reconocimiento de nuestro trabajo duro y sentirnos felices y valorados. También puede ser interpretado como una forma de manipulación o sarcasmo y hacernos sentir incómodos o desconfiados.

Emociones asociadas: alegría, satisfacción, sorpresa, desconfianza.

- Situación 2: Perder un empleo inesperadamente.

Interpretación subjetiva: se puede interpretar de dos modos: como una oportunidad para un cambio positivo en nuestra vida o bien podemos sentirnos abrumados y preocupados por nuestro futuro.

Emociones asociadas: tristeza, ansiedad, miedo, esperanza.

- Situación 3: Encontrar una nueva oportunidad laboral.

Interpretación subjetiva: podemos interpretar esta nueva oportunidad como una recompensa por nuestra persistencia y dedicación, sintiéndonos emocionados y optimistas. Por otro lado, podemos sentirnos cautelosos y preocupados por los desafíos a que nos enfrentaremos en el nuevo trabajo.

Emociones asociadas: alegría, entusiasmo, optimismo, ansiedad.

## ACTIVIDAD 2

Siguiendo los principios de la CNV Juan debería actuar de este modo:

### 1. Observar sin juzgar

Juan reconoce su enojo y se detiene a reflexionar sobre la situación. Observa la presentación de Marcos de manera neutral, reconociendo que tienen opiniones diferentes sobre la idea presentada.

### 2. Formulación de peticiones con claridad y concreción

En lugar de reaccionar impulsivamente, Juan decide formular una petición clara y específica. Después de la reunión, se acerca a Marcos de manera calmada y le expresa: "Marcos, me gustaría hablar contigo sobre la idea que presentaste en la reunión. ¿Podríamos sentarnos juntos para discutir algunos aspectos que me generaron dudas?"

### 3. Comportamientos positivos ante situaciones de conflicto:

Durante la conversación con Marcos, Juan practica comportamientos positivos ante el conflicto. Escucha activamente su punto de vista sin interrumpir, tratando de comprender sus razones detrás de la idea presentada. Expresa sus propias preocupaciones de manera respetuosa y busca soluciones que beneficien a ambos.

### 4. Reconocimiento para la conexión con los demás:

Juan reconoce el esfuerzo de Marcos al presentar la idea y le agradece sinceramente por su contribución al equipo. Expresa gratitud por la oportunidad de dialogar y colaborar juntos en la mejora de la propuesta.

## 5. Gestión de conflictos:

Utilizando los principios de la CNV, Juan y Marcos trabajan juntos para abordar las diferencias en sus opiniones. Identifican las necesidades subyacentes detrás de sus puntos de vista y buscan una solución que satisfaga ambas perspectivas. Finalmente, llegan a un acuerdo mutuo sobre cómo mejorar la idea presentada, incorporando elementos de ambas propuestas.

### Resultado

Gracias a la aplicación de los principios de la CNV, Juan y Marcos logran transformar el conflicto inicial en una oportunidad para fortalecer su relación laboral y mejorar la calidad de su trabajo en equipo. Al expresar sus opiniones de manera respetuosa, practicar la empatía y buscar soluciones colaborativas, logran alcanzar un acuerdo que beneficia a ambas partes y promueve un clima de confianza y colaboración en la oficina.

## ACTIVIDAD 3

Los pasos para la resolución serían los siguientes:

### 1. Observación y reconocimiento

La gerencia, consciente de la situación, decide intervenir aplicando los principios de reconocimiento de la Comunicación No Violenta. Observan las cualidades positivas de ambos líderes: Tomás es analítico y meticuloso, mientras que Laura es creativa y orientada a la innovación. Reconocen la importancia de su liderazgo para el éxito de la empresa.

## 2. Expresión de gratitud

Se organiza una reunión donde se reconoce abiertamente el esfuerzo y la dedicación de ambos líderes. Se agradece a Tomás por su atención al detalle y a Laura por su visión estratégica. Ambos líderes se sienten valorados y escuchados, lo que reduce las barreras defensivas.

## 3. Validación de sentimientos y necesidades

Se invita a Tomás y Laura a expresar sus preocupaciones y necesidades en un entorno seguro y respetuoso. Ambos comparten sus puntos de vista y se sienten validados en sus emociones y perspectivas. Esto crea un puente de comprensión entre ellos.

## 4. Enfoque en soluciones constructivas

Se facilita una sesión de lluvia de ideas donde Tomás y Laura colaboran en la búsqueda de soluciones para mejorar la colaboración entre sus equipos. Se establecen nuevos procesos de comunicación y se define claramente la asignación de responsabilidades.

## 5. Celebración de logros

A medida que los equipos comienzan a trabajar de manera más armoniosa, se celebran los logros y éxitos alcanzados conjuntamente. Se reconoce públicamente el esfuerzo de todos los miembros de ambos equipos, reforzando así el sentido de pertenencia y motivación.

## Resultado

Gracias al enfoque en el reconocimiento y la comunicación no violenta, la relación entre los equipos de Tomás y Laura experi-

menta una transformación positiva. Se establece un ambiente de colaboración y respeto mutuo, lo que se refleja en una mejora significativa en la productividad y el bienestar emocional de todos los involucrados. La empresa logra superar los conflictos internos y fortalecer su cultura organizacional basada en la empatía y el reconocimiento.

## MÓDULO 2

### ACTIVIDAD 1

A continuación, se plantea una posible solución teniendo en cuenta los elementos actitudinales de la escucha activa y empática.

#### 1. Actitud receptiva:

- Disposición a escuchar: David anima a los miembros del equipo a estar abiertos a escuchar activamente a sus colegas sin prejuicios.
- Atención plena: durante las conversaciones, se alienta a prestar atención plena a las palabras y al lenguaje corporal para comprender completamente el mensaje.
- Suspensión del juicio: se enfatiza la importancia de evitar interrumpir o juzgar mientras los compañeros se expresan.

#### 2. Actitud empática:

- Ponerse en el lugar del otro: David motiva a los empleados a entender la perspectiva de sus colegas y a empatizar con sus experiencias.

- Sintonía emocional: se alienta a los miembros del equipo a conectar emocionalmente con sus colegas para comprender mejor sus sentimientos.
- Validación emocional: se enfatiza en reconocer y validar las emociones de los demás, incluso si difieren de las propias.

### 3. Actitud de respeto:

- Respeto por la persona: se promueve el respeto hacia cada individuo, independientemente de sus diferencias.
- Respeto por el espacio personal: se insta a mantener una distancia física adecuada y a respetar el espacio personal de los demás.
- Respeto por el silencio: se reconoce la importancia de permitir momentos de silencio para que los colegas puedan reflexionar.

### 4. Actitud de no-juicio:

- Evitar juzgar: se hace hincapié en evitar juzgar las palabras o acciones de los demás.
- Suspensión de críticas: se alienta a abstenerse de criticar o censurar las expresiones de los colegas.
- Actitud abierta: se fomenta mantener una mente abierta y receptiva a diferentes puntos de vista.

### 5. Actitud de apoyo:

- Mostrar apoyo: David y el equipo se comprometen a mostrar apoyo verbal y no verbal a sus colegas.
- Ofrecer ayuda: se ofrece ayuda de manera respetuosa a aquellos que la necesiten, sin imponer consejos no solicitados.



- Evitar dar consejos no solicitados: se reconoce la importancia de no ofrecer consejos a menos que se soliciten explícitamente.

## Resultado

El resultado esperado al implementar estas actitudes en TechSolutions es fomentar una cultura de comunicación más efectiva y colaborativa. De este modo, los miembros del equipo se sentirán más valorados y comprendidos, lo que reducirá los conflictos y mejorará el rendimiento general del equipo. La promoción de la escucha activa y empática creará un ambiente de trabajo más positivo y productivo para todos.

## ACTIVIDAD 2

Posible solución basada en estrategias de aceptación de límites:

### 1. Establecer límites claros:

- Comunicar necesidades: Laura se compromete a comunicar de manera asertiva a su equipo cuándo necesita un descanso o cuándo no puede ofrecer más apoyo.
- Decir "no" sin culpa: Laura aprende a decir "no" cuando sea necesario, sin sentirse culpable por cuidar de sus propias necesidades.

### 2. Autocuidado:

- Reconocer el agotamiento: Laura se compromete a reconocer cuándo se siente agotada o emocionalmente cargada debido a su trabajo.

- Tomar tiempo para recargarse: Laura se permite tomar tiempo para sí misma, ya sea practicando actividades relajantes como yoga o pasando tiempo con su familia y amigos.

### 3. Empatía hacia sí misma:

- Aceptar la falta de respuestas: Laura recuerda que está bien no tener todas las respuestas o soluciones a los problemas que afronta en el trabajo.
- Practicar la autocompasión: Laura se trata con amabilidad y practica la autocompasión cuando se siente abrumada, reconociendo que está haciendo lo mejor que puede dadas las circunstancias.

### Resultado

Al implementar estas estrategias, Laura experimenta una mejora significativa en su bienestar general. Aprendiendo a establecer límites claros, practicar el autocuidado y mostrar empatía hacia sí misma, Laura logra manejar su carga laboral de manera más efectiva mientras mantiene un equilibrio saludable entre su trabajo y su vida personal. Esto no solo beneficia su salud mental y emocional, sino que también mejora su desempeño en el trabajo y su capacidad para enfrentarse a desafíos con una mente más clara y equilibrada.

# SOLUCIONES TEST DE REPASO

1. b) Promover la resolución pacífica de conflictos
2. c) Negligencia (N)
3. b) Reconocimiento y manejo de las emociones
4. b) Proporcionar información valiosa sobre nuestras necesidades y valores
5. b) Dar significado a nuestras emociones
6. c) Fortalecer los lazos entre las personas y crear un ambiente de confianza y seguridad
7. c) Prestando atención a las cosas buenas que hacen las personas y expresando agradecimiento sincero
8. c) Todo lo que hacemos es en servicio de nuestras necesidades
9. b) Escuchar activamente y mostrar apertura a la negociación
10. c) Escuchar activamente y tratar de comprender el punto de vista de la otra persona
11. c) Mejorar el bienestar físico, emocional y mental
12. c) Comunicar abierta, honesta y respetuosamente
13. c) La confianza mutua

- 14. b) Comprender y compartir los sentimientos de la otra persona
- 15. b) Prestar atención plena a lo que la otra persona está diciendo, tanto a nivel verbal como no verbal
- 16. a) Comprender intelectualmente el estado emocional de otra persona
- 17. b) Actitud receptiva
- 18. a) Respeto por el silencio
- 19. c) Sentir compasión por los demás y actuar para aliviar su sufrimiento
- 20. c) Para fortalecer la conexión y la comprensión mutua